

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	IX
1. Einleitung.....	1
2. Theoretische und methodische Grundlagen.....	5
2.1. Wirtschaft: Grundbegriffe.....	5
2.2. Dimensionen der Wirtschaftskommunikation .....	7
2.3. Zur empirischen Analyse von Wirtschaftskommunikation.....	20
3. Literaturüberblick zur Wirtschaftskommunikation.....	31
3.1. Nicht-linguistische Arbeiten.....	31
3.2. Historische Aspekte und Arbeiten der sogenannten <i>Wirtschaftslinguistik</i> .....	33
3.3. Linguistische Arbeiten.....	34
3.4. Interkulturelle Wirtschaftskommunikation .....	39
4. Verkaufsgespräche.....	47
4.1. Formen von Verkaufsgesprächen und Literaturüberblick.....	47
4.2. Strukturbeschreibungen von Verkaufsgesprächen.....	51
4.3. Beispielanalyse: Gesprächsleitfaden einer Bank .....	57
4.4. Beispielanalysen: Rollen- und Beziehungsgestaltung in Verkaufsgesprächen.....	66
4.4.1. Autohandlung .....	66
4.4.2. Geschäft eines Hörgeräteakustikers.....	80
4.4.3. Computerfachgeschäft .....	89
5. Reklamationsgespräche .....	101
5.1. Aspekte von Reklamationsgesprächen und Literaturüberblick.....	101
5.2. Beispielanalysen: Telefonische Reklamationsgespräche unter Professionellen.....	108
6. Servicegespräche .....	119
6.1. Aspekte von Servicegesprächen und Literaturüberblick.....	119
6.2. Beispielanalysen: Telefongespräche im EDV-Service .....	121
7. Verhandlungen.....	147
7.1. Formen von Verhandlungen und Literaturüberblick .....	147

7.2.	Beispielanalysen: Verhandeln unter Experten .....	157
7.3.	Beispielanalysen: Verhandeln mit Laien .....	178
8.	Besprechungen.....	183
8.1.	Formen von Besprechungen und Literaturüberblick .....	183
8.2.	Beispielanalysen: Probleme von Zielorientierung und Effizienz...188	
8.3.	Beispielanalysen: Probleme der Konfliktdarstellung und -bearbeitung .....	201
9.	Weitere mündliche Formen .....	215
9.1.	Weitere mündliche Formen der Wirtschaftskommunikation .....	215
9.2.	Homileische Kommunikation .....	222
10.	Schriftliche, grafisch-symbolische und technisch vermittelte Kommunikationsformen .....	227
10.1.	Schriftliche und grafisch-symbolische Kommunikationsformen...227	
10.2.	Das Ineinandergreifen mündlicher und schriftlicher Kommunikation in der Interaktion .....	237
10.3.	Technisch vermittelte und computergestützte Kommunikation....250	
11.	Anwendung linguistischer Analysen in Beratung, Training und Unterricht.....	255
11.1.	Kommunikationsberatung und -training auf linguistischer Grundlage .....	255
11.2.	Muttersprachlicher Unterricht und Wirtschaftsdeutsch als (Fach-)Fremdsprache .....	262
11.3.	Berufsfelder für LinguistInnen in der Wirtschaft .....	264
12.	Arbeitsanregungen .....	267
13.	Literatur .....	273
14.	Anhang .....	301
14.1.	Transkriptionszeichen.....	301
14.2.	Verzeichnis der verwendeten Aufnahmekorpora.....	302
14.3.	Transkripte.....	303
14.3.1.	Schlamperei (Telefonisches Reklamationsgespräch).....	303
14.3.2.	Netzwerkversion (Telefonisches Reklamationsgespräch) .....	306
14.3.3.	Coprozessor (Telefonisches Reklamationsgespräch).....	309
14.3.4.	Disketten (Telefonisches Reklamationsgespräch) .....	312
14.3.5.	Netz1 (Verhandlungsgespräch).....	317
14.3.6.	Abgasrohr: Berufliches Konfliktgespräch am Telefon .....	324

14.4.	Texte.....	327
14.4.1.	Reklamationsschreiben an einen Reiseveranstalter .....	327
14.4.2.	Antwortschreiben des Reiseveranstalters .....	329
14.4.3.	Werbezettel Computerfachgeschäft.....	331

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Funktionalisierung der betrieblichen Kommunikation .....	10
Abbildung 2:	Dimensionen kooperationsbezogener Kommunikation .....	17
Abbildung 3:	Bedingungen des fachlich-beruflichen Handelns in der Wirtschaftskommunikation.....	19
Abbildung 4:	Phasen von Verkaufsgesprächen im Buchhandel .....	53
Abbildung 5:	Das Handlungsmuster Kaufen/Verkaufen .....	56
Abbildung 6:	Telefonleitfaden einer Bank .....	58
Abbildung 7:	Variante des Telefonleitfadens .....	59
Abbildung 8:	Ergänzung zum Telefonleitfaden.....	60
Abbildung 9:	Handlungsschritte bei der Reklamationsbearbeitung.....	103
Abbildung 10:	Handlungsschema/Aufgabenstruktur von Reklamationsgesprächen .....	107
Abbildung 11:	Perspektivenunterschiede bei Kundin und ReklamationsbearbeiterIn .....	111
Abbildung 12:	Vorgeschichte und Hilfeersuchen in der interaktiven Fehlerbestimmung .....	124
Abbildung 13:	Erklärungshypothesen und weiterer Musterdurchlauf .....	129
Abbildung 14:	Die Handlungsstruktur der interaktiven Fehlerbestimmung .....	130
Abbildung 15:	Das sprachliche Handlungsmuster <i>Fehlerdiagnose</i> .....	133
Abbildung 16:	Das Muster <i>Verhandeln</i> .....	155
Abbildung 17:	Die Mehrgliedrigkeit der Verhandlungsparteien .....	172
Abbildung 18:	Service-Bericht.....	228